

## **Внутрикамерная разработка**



**Введение:**

и до сумы не зарекайся.»

### *Русская народная поговорка*

Существует большое количество методов которые используют правоохранительные органы для обнаружения преступлений и понимания как и кем они были совершены, но нас будут интересовать сугубо психологические приёмы и методы которыми можно получить интересные сведения, в период нахождения задержанного в камере.

Например одним из таких приёмов, а скорее даже серий приёмов, «оперативной комбинаций» как это называют сами сотрудники правоохранительных органов, является внутрикамерная разработка. Смысл использования данных приёмов заключается в том, что когда человек попадает в тюремную камеру он находится как правило в подавленном эмоциональном состоянии, обеспокоен своим будущим, планом действий, и тем как и почему он попал в такую ситуацию, и эти обстоятельства используют силовые структуры для того чтобы выудить нужные сведения до того как человек придёт в себя и сможет полностью восстановить свою психологическую устойчивость.

Так-же необходимо отметить то обстоятельство, что часто, когда человека выдергивают из привычной среды, когда ему что-то грозит, он нуждается в поддержке(если он не психопат), эту потребность используют для создания рапорта, плюс ко всему, есть определённый социальный психологический механизм, при котором люди которые вместе попали в одну неприятную ситуацию сплачаются, это обусловлено тем что человек стадное животное, и исторически выживать ему было проще при поддержке других людей и вместе с ними, вспомнить например знаменитую солдатскую дружбу. Это обуславливает повышенное доверие, желание рассказать что-то в поисках поддержки и совета, человеку который попал в подобную ситуацию.

И так в чём же смысл этого приёма?

В общем смысле это когда, в камеру где сидят несколько человек, подсаживают переодетого полицейского, или настоящего ранее завербованного заключённого, он называется «Источник», а подсаживают его потому что в той камере находится человек из которого нужно получить какую-то информацию, его называют «разрабатываемый», задача источника различными уловками разговорить разрабатываемого чтобы он проболтался о своих подвигах, сказал то что не скажет полицейскому на прямую. Какие-же уловки могут быть использованы?

## **Приёмы применяемые источником для получения информации.**

### **1-Наведение безысходности.**

Это когда при общении источник постоянно говорит что выхода нет, что никто тут никому не может помочь, что наказание будет страшное, в красках описывает примеры как людей ломали, пытали, как они надеялись выйти а у них не получилась(\*Фокус языка противоположенный пример), и что единственный способ спасти свою душу это всё рассказать, или рассказывает противоположенные примеры как те кто рассказал выходили на свободу а те кто ничего не говорил подвергались пыткам и всё равно рассказывали но получали серьёзное наказание.

### **2-Запугивание.**

Старый, простой но действенный приём, эмоция страха рождается когда человеку что-то может навредить, на него надвигается какая-то угроза и он не может с ней справиться, это и используется, человеку может в красках рассказываться как его могут пытать (или рассказывать это на примере кого-то другого), как ему будет одиноко в тюрьме, сколько он потеряет, как плохо жить в тюрьме, как его будут унижать другие зеки, и.т.д. При этом это может быть сказано и в виде заботливого предостережения и в виде явно агрессивного запугивания.

### **3-Разговоры под выпивкой.**

Как известно алкоголь по разному влияет на людей, но один из видов его влияния, это когда у человека «развязывается» язык, он начинает бесконтрольно и много говорить. Может сказать то что в обычном состоянии не скажет, это происходит за счёт того что контролирующая часть мозга, та которая и содержит то что люди называют «Я», под действием алкоголя отключается или начинает работать хуже, а так как в подсознании крутятся мысли о своих деяниях, то они и соскакивают с языка. Поэтому человеку вроде бы по вежливости дают выпить, он естественно соглашается, или из чувства долга, или из желания немного снять свой стресс, или и по той и по другой причине, тут то его и начинают расспрашивать очень вежливо, или просто болтать о чём-то попало так что рано или поздно человек проговаривает какие-то моменты, или источник начинает рассказывать свою историю, настоящую или придуманную, тем самым подавая пример того что нужно рассказать про себя, это вариант индукций когда ты говоришь

про себя чтобы другой поступил так-же(Что то на подобий всем знакомого «я бы на твоём месте....»).

#### **4-Изоляция.**

Как уже известно человек социальное животное, и посему ему хочется контактировать с себе подобными, общаться с ними, это желание усиливаться когда человек по долгу не общается ни с кем, а если человек сильнее хочет общаться то соответственно увеличивается и шанс что он проговорит то что ему не хотелось бы, для этого человека под каким-то несущественным предлогом могут поместить в карцер на несколько дней.

#### **5-Обвинение.**

Вызывание чувства вины, которое появляется когда кто-то из значимых для человека людей, социальной группы с которой он себя ассоциирует, оценивает его поведение как неправильное, это чувство можно вызвать искусственно, например когда человеку говорят –«А представь как твоей маме плохо, сколько ей ходить сюда к тебе а так расскажешь и домой поедешь», или –«А как бы твой отец отнёсся к такому? Но есть вариант всё исправить». Или более простой вариант когда человека в открытую обвиняют давя например на положительные качества его личности например: «-Ты же успешный человек, положительно характеризуюешься как ты мог так поступить?»

Это основные способы которые применяться при внутрикамерной разработке, так-же нужно учитывать что она может производиться как « по хорошему» так и «по плохому» , первый вариант это когда источник старается обольстить разрабатываемого, втереться в доверие, как бы помочь советом, подсказать что-то из добрых побуждений, а второй вариант это когда человека напрямую пугают, могут применять физическое насилие, оскорбления, угрозы, или прямое агрессивное поведение, это то что называется «прес-хата» , иногда человек готов сказать что нужно только чтобы его отселили от мучителей.

Ниже представлен мой реферат пособия по тактике проведения внутрикамерных разработок, ознакомившись с которым вы сможете лучше понимать какими психологическими приёмами пользуются сотрудники для получения сведений из задержанных.

### **Тактика проведения внутрикамерных разработок**

#### **1-Выработка легенды.**

Легенда, это то как источник будет объяснять разрабатываемому то почему он сидит с ним рядом, выработка легенды является первоочередной задачей, потому как от качества легенды зависит то

сможет ли источник войти в доверие к разрабатываемому, и насколько хорошо у него это получится.

Легенда должна быть простая, это поможет источнику досконально запомнить её и не запутаться в её повествований, а так-же иметь возможность с легкостью её рассказать, при этом она должна помогать источнику направлять беседу в нужное русло, то есть чтобы рассказывая или обсуждая свой похождения параллельно подстёгивалось желания разрабатываемого рассказать о себе, легенда должна быть такой чтобы источник обладал лексиконом, навыками и знаниями, личностными свойствами соответственными для персонажа который создастся легендой, будет странно если «учёный» будет говорить по «фене».

Часто в роли источников выступают настоящие преступники со своею «биографией», то есть у них может быть вполне реальная история которую можно использовать вместо легенды, просто чуть-чуть видоизменить её так, чтобы она лучше подходила к истории разрабатываемого, чтобы у них был похожий мотив, похожие преступления и.т.д. Поэтому прежде чем навязывать источнику легенду, оперативнику требуется спросить у источника его мнение по поводу разрабатываемого, и то как бы он представил себя, как бы видоизменил свою историю под стать истории разрабатываемого, то есть спросить и учесть его мнение касательно легенд, ведь если например разрабатываемый является вором, а источник нет, и не знает специфику этого преступного промысла, то его легенда о том что он тоже вор и его задержали за подобное будет не убедительна и он быстро будет раскрыт, а так-же не сможет поддерживать беседу, или, если согласно легенде источник юрист, он должен обладать юридическими знаниями в самом деле, аналогично прорабатывают и остальные части «биографий» источника, то есть место рождения, места проживания, места отбывания наказания, семейное положение .и.т.д.) Согласитесь будет странно если человек который по легенде жил с разрабатываемым в одном городе не будет знать его улиц и достопримечательностей, или наоборот не сможет рассказать о том какие достопримечательности есть там где разрабатываемый не был. При этом нужно так-же проработать легенду на случай встречи источника и разрабатываемого на «воле». Так-же подготовка легенды должна включать и использование определённой одежды источником, при этом одежда не должна быть чересчур яркой или запоминающейся, ведь источник будет работать с разными людьми и они могут встречаться дальше и обсуждать тех с кем встречались, нельзя сделать так что кто-то сможет опознать источника как «агента», тогда про него могут пустить молву в тюремной среде и его будут легко обличать, а так-же могут побить на воле. Так же нужно внимательно выбирать имя источника для легенды, человек привыкает к имени, и потому при использовании вымышленного имени имеет место быть вероятность того что источник увлечшись разговором может назвать себя в третьем лице настоящим именем.

## 2-Начало разработки.

Первым делом необходимо произвести ввод источника в разработку, то есть создать источнику все необходимые условия при которых в условиях выработанной легенды и линий поведения источник смог получить из разрабатываемого необходимую информацию. Существует множество способов как это сделать, но рассмотрим самые распространённые.

**А.** Чаще люди более склонны доверять себе и своим глазам, исходя из чего с большим доверием относятся к людям которых задержали у них на глазах, о задержании которых с «поличным» им стало известно из достоверных по мнению разрабатываемого источников. Данный фактор лежит в основе многих оперативных комбинаций.

Например: Разрабатываемый находится в отделении, и вдруг все сотрудники начинают суетиться, говорить что случилось «серьёзное преступление», и после выезда на которое в отделение доставляют источника, источник и разрабатываемый должны увидеть друг друга в коридоре полицейского участка, во время следственных действий, они совместно конвоируются в изолятор и помещаются в одну камеру.

**Б.** Второй способ, водворение источника в камеру где уже сидит разрабатываемый, это не всегда эффективно и применяется обычно в следующих случаях: Когда в отношении разрабатываемого уже собран достаточный материал подтверждающий его преступную деятельность, когда разработку нужно проводить внезапно, и не было время подыскать подходящего источника, когда разработка одним источником не дала результата и нужно продолжение с помощью другого, когда задержание и заключение под стражу являлись для разрабатываемого полной неожиданностью. Во всех этих случаях также важно то чтобы разрабатываемый посидел в камере один и почувствовал потребность в общении с сокамерниками.

**В.** Третий вариант, это когда наоборот разрабатываемого вводят в камеру где уже сидит источник, этот способ прост, но даёт агенту ряд преимуществ, источник как бы является «хозяином» в камере, пользуясь этим обстоятельством он как бы имеет право первым начать разговор, расспросить пришельца о его делах, вести беседу в нужном русле. А так-же сам разрабатываемый может потянуться к источнику чтобы узнать его о том как тут жить, что делать и.т.д., что даёт источнику возможность дать «правильные» советы. Очень эффективно против молодых преступников, ведомых людей (то есть второстепенных членов банды например) и прочих слабохарактерных.

**Г.** Суть следующего способа водворить источника в общую камеру где уже сидит разрабатываемый и другие заключённые, или источника и разрабатываемого водворить в общую камеру одновременно. Если источника помещают в камеру в которой уже сидит разрабатываемый, то через некоторое время сокамерников источника и

разрабатываемого переселяют и они остаются одни. Если их обоих заселили в одну камеру одновременно, то через некоторое время их так же одновременно и обоих переселяют в другую камеру под благовидным предлогом.

При осуществлении оперативных комбинаций чаще всего лучше не посвящать источника в суть дела разрабатываемого, чтобы он не интерпретировал какие-то слова по своему, не строил догадки, не делал произвольных выводов, но иногда если источник обладает определённым умом и способностями его можно посветить в суть дела.

### 3-Как источнику вести себя в камере, приёмы развития доверительных отношений с разрабатываемым.

Первым делом поговорим о вызовах на следственные действия, допросы, у источника обычно мало времени, особенно если разрабатываемый задержан ненадолго и вскоре должен уехать в следственный изолятор (СИЗО). Если разрабатываемого не вызывают на следственные действия темы для разговора с источником могут быстро исчерпаться, а ещё хуже когда вызывают только источника но не разрабатываемого, в таком случае акцент делается на источника, и он становится объектом для расспросов, а так-же разрабатываемый может что-то заподозрить. Хорошим вариантом является то, что источника после следственных действий заводят раньше разрабатываемого, то есть их вызывают на следственные действия примерно одновременно, или с небольшими промежутками это не играет большой роли, главное чтобы источник прибыл в камеру раньше разрабатываемого, это связано с тем что ситуация следственного действия носит обычно стрессовый характер, что естественно заставляет разрабатываемого нервничать, и ему интуитивно может захотеться найти поддержку, или в порыве возмущения теми следственными действиями что с ним проводились высказать что-то важное для следствия. Психологи выделяют два основных типа воздействия на личность убеждение и внушение. Убеждение как правило основано на логике и обращению к сознанию человека, внушение же основано на подсознательном некритичном восприятии информации, внушение действует сильнее на людей не обладающих развитой способностью к самостоятельному мышлению (глупых, безвольных), на тех кто не имеет сформированных взглядов и принципов. Это всегда нужно помнить при разрабатывании несовершеннолетних.

Во время проведения разработки есть три варианта того как разрабатываемый видит иерархию между ним и сокамерниками(в том числе источником).

**1-Разрабатываемый** полагает что его положение\он выше источника (Это всё зеки, бандиты а я не такой, или я скоро выйду отсюда а это урки)

**2-**Разрабатываемый полагает что его положение и положение источника равны( Он такой же как и я бедолага который остуился, с кем не бывает)

**3-**Разрабатываемый полагает что его положение ниже положения источника( Это матёрые зеки, крутые парни, а я как туту выживу?)

В первом последнем варианте разрабатываемый как правило ориентируется на социальную позицию источника а не на его слова, и себя, то есть взятый под стражу бизнесмен вряд-ли будет уважать какого-то мелкого вора( Но это должно учитываться ещё на стадий разработки легенды). Если разрабатываемый полагает что он «выше» источника то, убеждение на него вряд ли подействует. Разрабатываемому нужно внушить что его позиция такая-же а лучше ниже чем у источника. Основное правило которое следует помнить в данном вопросе- **Авторитарность можно победить только большей авторитарностью**. Грубость- грубостью. Нужно исходить из трёх основных этапов воздействия источником на разрабатываемого:

**1-**Подорвать уверенность объекта в себе, (Для этого может пригодиться обесценивание) и сориентировать его на то что ответственности не избежать и от наказания не уйти(наведение безысходности)

**2-**Усилить состояние безысходности, путем рассказов о том что ему никто не поможет, создать впечатление что вариантов нет, кроме нужного нам, сформировать туннельное зрение чтобы разрабатываемый не видел иных вариантов.

**3-**И наконец убедить дать признательные показания.

Практика знает много случаев когда разрабатываемый находясь в камере рассказывал источнику в общих чертах о совершённом преступлений, при этом уклонялся от подробного изложения обстоятельств, не проговаривает сообщников, мест хранения и сбыта похищенного, и.т.д. Вот как раз в подобном случае и нужно создать видимость (иллюзию) что следствие идёт по верному пути, и что задержанный скоро будет разоблачён, в таком случае разрабатываемый будет вынужден изменить свою линию поведения и скорее всего спросит совета у источника тем самым проговорив нужные сведения. Для реализаций подобных комбинаций необходимо сотрудничество и чёткое взаимопонимание между следователем и оперативным работником. Например, разрабатываемый подозревается в краже колёс с машин, источник после того как его уведут на «допрос» (то есть разговор со следователем, о том как успехе в разработке) возвращается в камеру и говорит что видел в коридоре колёса, далее такая информация подтверждается косвенно следователем, например в качестве незначительного разговора с опером «Опять таскать эти колёса», далее разрабатываемый идя по коридору на следственное действие должен сам увидеть эти колёса, то есть, создаться иллюзия что колёса уже нашли однако в



действительности никто не знает где колёса, однако разрабатываемый скорее всего помнит какие именно колёса он крал, и как они выглядят, так-что дабы разрабатываемый не пронюхал суть комбинацию необходимо не давать ему рассмотреть колёса, даже если известна точная марка колёс то разрабатываемый может помнить какие-то царапины и прочие мелкие детали которые указывают что колёса которые у следователя не соответствуют колёсам которые крал разрабатываемый, решить этот вопрос очень просто, достаточно накрыть колёса тканью, так чтобы было понятно что колёса примерно того-же размера, однако не понятно какие именно. При этом сотрудниками РОВД умалчивается где были взяты колёса. Если известны вероятные сообщники преступника можно сделать так что разрабатываемый «случайно» увидит их фотографий у следователя с пометками «сообщник такого-то», по реакции разрабатываемого можно понять действительно ли они его сообщники или нет, если разрабатываемый однобоко ухмыльнулся при виде фотографий или не проявил вообще ничего скорее всего это не его сообщники, если же он начал нервничать, задавать вопросы кто это и почему их фотографий тут, то скорее всего эти люди связаны с разрабатываемым, так-же разрабатываемый может прийти в камеру, и поделиться с источником информацией о том что «вот раскопали моих подельников фотографий увидел у следователя». Цель таких комбинации опять же в том чтобы внушить разрабатываемому что разоблачение неизбежно, наказание неотвратимо и.т.д. А так-же в том чтобы разрабатываемый как можно больше советовался с источником, или «выговаривался» ему.

Источнику не следует сразу сообщать о всех задуманных оперативных комбинациях, так-как он может случайно проговориться о чём-то и тем самым расшифровать себя. Так-же нужно повторно отметить то обстоятельство, что поведение источника в камере не должны противоречить его легенде, так-как этим он выдаст себя со всеми вытекающими последствиями, более того агенту наоборот нужно подтверждать правдивость легенды всеми способами, и возможно даже использовать оперативные комбинации для подтверждения легенды ( Например, если легенда источника в том что он крал украшения, то при допросе разрабатываемого следователь должен положить где-то на виду различные украшения, а источник должен описать те украшения которые он украл разрабатываемому, разрабатываемый в последствии видит эти украшения и таким образом убеждается в правдивости легенды источника, (По аналогий с шинами только наоборот), или ещё один пример, приём пищи, обычно когда человека помещают в камеру состояние у него подавленное, он озабочен своей судьбой и ему естественно не до еды. Так как по легенде источник такой-же задержанный, как и разрабатываемый он не должен сильно отличаться своим поведением от остальных включая разрабатываемого. Поэтому даже если он хочет есть, в первое время ему не следует принимать пищу, или есть очень «не охотно» , иначе он может вызвать подозрение, и наоборот в последующие дни источнику

не следует отказываться от пищи даже если он получал дополнительное питание, так-как это может навести на мысль что его подкармливают.

#### 4-Спаренная разработка, спаренная разработка с расшифровкой источника.

Эффективным средством разработки является комбинация по разработке разрабатываемого при использовании двух источников и их взаимной расшифровкой, однако расшифровка двух источников друг другом перед разрабатываемым является мерой исключительной, обычно подобного рода комбинацию применяют в том случае когда есть предположение о том что источник и разрабатываемый не могут найти общий язык, между ними существует труднопреодолимый психологический барьер, который источник не в состоянии самостоятельно преодолеть, или в случае когда разработку нужно максимально ускорить, перед расшифровкой от источников нужно получить письменное согласие на проведение данного мероприятия, исходя из практики проведения спаренных разработок можно выделить следующий варианты их осуществления:

**А.** Источники создают в камере обстановку доброжелательности и доверия, они могут сделать это рассказывая легенду о том что они давно знакомы друг с другом, и случайно одновременно были задержаны и оказались в одной камере, источники должны вести себя как старые друзья. Или могут делать вид что не знакомы, но в результате общения в камере быстро и крепко сдружились. В том случае когда источники демонстрируют доверие друг к другу, им следует рассказывать о своих «преступлениях» не стесняясь разрабатываемого, тем самым подталкивая его так-же рассказать о себе, *(происходит индукция, внушения команды рассказывать о себе , индукция основана на том что критическое мышление обходиться благодаря тому что источники говорят о себе. прим автора)*. Источники рассказывают друг-другу о своих преступлениях( а по факту о легендированных историях), делятся советами, так-же они могут вовлекать разрабатываемого в разговор путём, спрашивания у него советов как вести себя на следствии и.т.д. Все эти действия а так-же созданная ранее обстановка взаимного доверия, в конце концов побуждает и разрабатываемого рассказать про свои деяния что-то интересное.

**Б.** Оба источника наоборот создают обстановку недоверия к разрабатываемому, активно подозревают его в сотрудничестве с правоохранительными органами, перешёптываются, высказывают свой подозрения и.т.д. Тем самым разрабатываемый испытывая желания

оправдаться и доказать что он не сотрудничает, может проговориться о каких-то деталях своих преступлений.

Есть ещё различные способы как можно создать такую обстановку недоверия, и они подбираются в зависимости об осведомлённости разрабатываемого о негласных методах работы сотрудников полиции, например источники разговаривая между собой в своих репликах проявляют недоверие к разрабатываемому, в другом намекают ему на то что он стукач, в третьем могут открыто его обвинять. Однако чтобы недоверие к разрабатываемому выглядело обосновано нужно создать реальные поводы к таковому, это можно сделать тем что например сотрудники общаясь с разрабатываемым обращаются к нему особенно вежливо, или например сотрудники органов предлагают разрабатываемому чай и вежливо беседуют с ним, в это время в этот же кабинет заводят под каким-то предлогом одного из источников, либо же проводят источника мимо разрабатываемого, в последующем источники обсуждают между собой это обстоятельство и высказывают по этой причине подозрения в адрес разрабатываемого. То есть необходимо создавать все реальные предпосылки к нереальному недоверию. Данный способ особенно эффективен при разработке бывших сотрудников правоохранительных органов, когда ввод источников осуществляться поочерёдно и второй источник вдруг вспоминает что раньше видел разрабатываемого в форме, после чего источники начинают высказывать недоверие к разрабатываемому, показывая мысль о том что разрабатываемого подослали к ним специально.

**В.** Источники наоборот настраивают разрабатываемого против одного из других задержанных в камере, таким образом они завоёвывают доверие у разрабатываемого, а затем уже ненавящего расспрашивают о его делах, *(Данный способ основан на когнитивном искажении мышления, в следствие которого психике человека кажется, что один человек не может занимать сразу две противоречащие позиций, он либо изобличитель, либо изобличаемый, либо виноватый либо обвиняющий. Прим.автора.)*

Обычно чтобы настроить разрабатываемого против кого-то из других задержанных, источники открыто делятся своими «подозрениями» с разрабатываемым, и у разрабатываемого постепенно исчезает недоверие к источникам, тем более что в этом случае целесообразно так-же создавать видимость обоснованности данных подозрений, путём например того что сотрудники особенно вежливо общаются с тем задержанным на кого источники указывают. В данном виде этой техники так-же имеет место быть факт внушение разрабатываемому мысли рассказать о себе, по причине того что источники открыто излагают своим мысли разрабатываемому.

При выполнении этой комбинаций нужно так-же учесть все варианты развития события и предотвратить возможную расправу разрабатываемого над другим заключённым которого обвиняют в

сотрудничестве. В случае возникновения такой ситуаций источники должны предотвратить расправу при этом не теряя доверия разрабатываемого, например пояснив разрабатываемому что расправа над сокамерником только усложнит его жизнь, что ему увеличат наказание, будут сильнее расспрашивать и.т.д. В данном виде разработки её можно контролировать с помощью специальной техники.

## 5- Использование различных технических средств при проведениях внутри камерных разработок.

Использование специальных технических средств, по типу скрытых камер, микрофонов, является очень перспективным направлением, и незаменимой частью при проведениях разработок.

Обычно данные средства используются с целью:

- 1-Проверить объективность информации которую приносит источник, выявление и предотвращение фактов двурушничества( при установлений такого факта источника ставить в известность нельзя)
- 2-Контроля хода разработки, своевременной корректировки поведения источника.
- 3-Обеспечение безопасности всех в камере, предотвращения суицидов, конфликтов, побегов, расшифровки источника.
- 4-Получение той информации которая осталась без достаточного внимания источника.

Информировать источника о использовании специальных технических средств запрещается.

## Заключение:

*«Надейся на лучшее, готовься к худшему»*

### *Пословица*

Существуют и другие приёмы которые используют правоохранительные органы для получения информации, но это уже совсем другая история. Хотя информация написанная выше интересная и познавательная надеюсь вам она не пригодиться. Помните что при резкой смене обстановки, физических ограничениях, возможно физическом насилии человек может повести себя совершенно иначе нежели в спокойной обстановке, кто-то встаёт в ступор, кто-то начинает плакать и звать маму, кто-то начинает торговаться, поэтому предсказать своё поведение в подобной ситуаций не оказавший в ней довольно трудно.

Автор: Б.А.И.



Источники:

1-<http://yurpsy.com/files/xrest/4/15.htm>

2-[http://loveread.me/read\\_book.php?id=89236&p=19](http://loveread.me/read_book.php?id=89236&p=19)

3-<https://gtbus.ru/kak-provoditsya-vnutrikamernaya-razrabotka-osnovnye-etapy-i-metody/>